



CAHIER DES CHARGES

«EMPLOYÉ DE LA LINGERIE»*

* La dénomination des fonctions s'entend aussi bien au masculin qu'au féminin

1. Rapports de subordination

Désignation du poste :	Employé de la lingerie
Organe supérieur :	Responsable de la lingerie
Subordonnés :	Stagiaires - apprentis
Suppléance : remplacée	En cas d'indisponibilité, l'employée de la lingerie est par un collègue

2. Mission

- L'employé de la lingerie doit fournir des prestations qui garantissent le bien-être et le confort des résidents conformément à leurs souhaits et à leurs habitudes et en tenant compte des ressources disponibles. Il entretient avec les résidents et leur entourage une relation basée sur l'écoute active, le respect, l'empathie.
- L'employé de la lingerie organise le travail afin d'offrir aux résidents et aux collaborateurs le linge dont ils ont besoin pour réaliser leurs activités.
- L'employé de la lingerie respecte les règles éthiques et se conforme aux valeurs de l'établissement. Il contribue au rayonnement, à l'image, à la réputation de l'établissement et à la promotion de l'EMS comme lieu de vie en offrant aux résidents des prestations de qualité, de sécurité et de confort.

3. Compétences requises

3.1 Compétences relationnelles

- *Ecoute et communication*
Aptitude à entrer en relation avec autrui, à créer un climat de confiance. A percevoir les besoins et les attentes de son interlocuteur, à faire passer des messages clairs, à déceler les conflits et à les régler.
- *Relation avec le résident, les familles et les intervenants externes*
Aptitude à écouter, parler avec et traiter les interlocuteurs avec tact, courtoisie et impartialité. Être positif, ouvert et disponible. Avoir une bonne présentation.

Code : REF 04.02-28	Auteur / visa : AFIPA	1 sur 5	Date : 27.03.2024
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Employé de lingerie	



- *Travail en équipe*
Habilité à œuvrer au sein d'une équipe, à collaborer pour atteindre des objectifs communs. Disponibilité, volonté marquée d'allier ses efforts à ceux de ses collègues ou d'autres personnes travaillant à l'objectif commun.

3.2 Compétences personnelles

- *Auto-évaluation et développement personnel*
Aptitude à analyser objectivement son comportement, ses actions. Aptitude à identifier ses lacunes, à se remettre en question et à apprendre de ses erreurs.
- *Discrétion et loyauté envers l'institution*
Capacité de stricte retenue sur les aspects confidentiels afin de respecter les personnes et la mission de l'institution.
- *Organisation du travail, ponctualité*
Faculté d'organiser son activité de manière rationnelle, méthodique, fiable et efficace. Savoir planifier ses tâches, mettre les priorités, respecter les échéances, être ponctuel, respecter les horaires.
- *Contrôle des processus et de l'avancement*
Concevoir et exécuter des procédures visant à suivre et à contrôler la progression des processus.
- *Flexibilité et esprit d'ouverture*
Aptitude à s'adapter aux circonstances et à maintenir un rendement efficace dans des situations différentes ou ambiguës.
- *Autonomie, indépendance*
Capacité à travailler de manière indépendante et responsable, à réaliser ses tâches avec un minimum de supervision et de contrôle, à avoir conscience des limites de ses compétences. Capacité à agir en se basant sur ses propres convictions plutôt que de chercher à faire plaisir.
- *Maîtrise de soi et gestion du stress*
Aptitude à maintenir un intérêt et un effort constants pour produire les résultats attendus. Aptitude à faire face à des situations tendues

3.3 Compétences techniques

- *Connaissances professionnelles*
Disposer des connaissances et des compétences propres à l'exercice du métier d'employée la lingerie.
- *Qualité des prestations*
Souci de la bien-facture dans la réalisation des activités. Constance dans le bon niveau d'exécution des activités.
- *Respect des normes*
Aptitude à produire un travail qui soit conforme aux règlements établis et qui permette d'atteindre les résultats recherchés.

Code : REF 04.02-28	Auteur / visa : AFIPA	2 sur 5	Date : 27.03.2024
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Employé de lingerie	



- **Ethique**
Aptitude à démontrer un haut niveau de préoccupation par rapport à la qualité du service fourni au client et du respect des normes éthiques ou des valeurs en vigueur.

4. Description de la fonction : responsabilités et tâches

4.1 Responsabilités principales

- Appliquer les règles relatives à la gestion du linge (résidents, linge de maison, etc.)
- Atteindre les objectifs du service sur la base des objectifs annuels fixés pour l'établissement.
- Coordonner les activités du service avec celles des autres services.
- Evaluer la charge de travail engendrée par les différentes activités.

4.2 Responsabilités dans l'équipe

- Participer aux colloques de son équipe.
- Développer une attitude de solidarité envers ses collègues de travail.
- Former les nouveaux collaborateurs.
- Encadrer et superviser les stagiaires de l'équipe.
- Réaliser les tâches particulières qui lui sont confiées.
- Signaler les problèmes particuliers à son supérieur direct.
- Effectuer des remplacements à la demande de ses supérieurs.

4.3 Organisation et méthodes de travail

- Organiser son travail d'une manière rationnelle.
- Veiller à l'application des consignes de travail.
- Participer activement au développement de méthodes de travail adéquates et concertées issues de la démarche qualité.
- Veiller à l'application des processus décrits dans le manuel qualité pour ce qui concerne ses activités.

Code : REF 04.02-28	Auteur / visa : AFIPA	3 sur 5	Date : 27.03.2024
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Employé de lingerie	



- Saisir de façon continue les non-conformités observées.
- Respecter les règles d'hygiène et l'ordre.
- Organiser le travail des stagiaires de façon rationnelle en leur transmettant les directives pour les nettoyages.
- Maintenir une constance dans le travail en étant convivial avec les résidents et en exécutant rapidement les tâches.
- Respecter la planification du travail et des vacances. Respect des horaires et des congés, notamment de la répartition équitable du travail les week-ends et jours fériés.

4.4 Infrastructure, locaux, équipements, matériel

- Veiller à maintenir les locaux en excellent état, informer la responsable d'équipe si des travaux d'entretien doivent être entrepris.
- Prendre soin du matériel utilisé et veiller à ce qu'il soit rangé à sa juste place.
- Veiller au bon fonctionnement du parc des machines.
- Informer le responsable des nettoyages si des équipements doivent être réparés ou renouvelés.

4.5 Relations avec les résidents et les familles

- Veiller au respect et au bien-être des résidents.
- Etablir une écoute régulière des résidents.
- Respecter le processus d'accueil (marquage du linge, etc.) et régler les activités qui en découlent pour le service.
- Examiner les plaintes des résidents et y apporter les réponses adéquates.

5. Critères de performance

Les critères suivants sont utilisés pour l'évaluation des prestations de l'employé de la lingerie:

- *Métier*
Formation continue et utilisation de méthodes de travail efficaces.
- *Organiser*
Moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs fixés, coordination efficace des activités, suivi des activités, respect des délais, gérer les imprévus.

Code : REF 04.02-28	Auteur / visa : AFIPA	4 sur 5	Date : 27.03.2024
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Employé de lingerie	



- *Ecouter et communiquer*
Moyens mis en œuvre pour développer une écoute du personnel et pour favoriser l'échange entre les unités et pour renforcer l'ouverture et la transparence du service.

6. Perfectionnement

- Maintenir et développer ses connaissances et ses compétences professionnelles par le biais de la formation permanente.
- Participer aux programmes de formation continue offert par l'établissement et dédiés à son service.
- Veiller au transfert du savoir au sein du service.

7. Secret professionnel et comportement

- Respecter le secret professionnel pendant et après les rapports de service et se conformer au règlement interne.
- Créer et maintenir un climat de travail serein qui favorise le dialogue et la concertation.
- Adopter une attitude discrète envers autrui.
- Ne pas accepter de cadeaux ni d'avantages financiers de la part des fournisseurs, à part les cadeaux traditionnels de fin d'année.

8. Signature

Le présent cahier des charges pourra être complété, élargi ou modifié en tout temps par une entente entre les parties.

La fiche « remise des documents à l'engagement » est signée à réception du présent cahier des charges imprimé.

Code : REF 04.02-28	Auteur / visa : AFIPA	5 sur 5	Date : 27.03.2024
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Employé de lingerie	